

# **NEZÁBUDKA, N.O., FIĽAKOVO**

## **Zásady postupu pri prijímaní a vybavovaní sťažností v podmienkach Nezábudka, n.o., Fiľakovo**

Nezábudka, n.o., Fil'akovo ako organizácia založená Mestom Fil'akovo na zabezpečovanie verejne prospešných služieb v oblasti sociálnych vecí v súlade s § 2 ods. 1 písm. b/ a § 11 zákona č. 9/2009 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

v y d á v a t i e t o

## **Zásady postupu pri prijímaní a vybavovaní sťažností v podmienkach Nezábudka, n.o., Fil'akovo**

### **Článok 1 Úvodné ustanovenia**

Zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažností a pri kontrole vybavovania sťažností v organizácii Nezábudka, n.o., Fil'akovo (ďalej len „n.o.“), ako organizácii založenej Mestom Fil'akovo. Zásady sú záväzné pre riaditeľa n.o., zamestnancov n.o., členov správnej rady a členov dozornej rady.

### **Sťažnosti**

#### **Článok 2 Základné pojmy**

(1) **Sťažovateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

(2) **Sťažnosť** je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len "sťažovateľ"), ktorým  
a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len "činnosť") orgánov alebo zamestnancov n.o.

b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zamestnancov n.o.

Obsahové náležitosti sťažnosti sú stanovené v ust. § 5 ods. 2 a ods. 3 zákona o sťažnostiach.

(3) **Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie**, ktoré

a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,

b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti n.o., ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok a pod.),

c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti a pod.), alebo

d) smeruje proti rozhodnutiu n.o. alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní).

**Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je ani podanie**

a) n.o. , v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,

b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).

(4) **Prešetrovaním sťažnosti** sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

(5) **Odloženie sťažnosti** – sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach.

(6) **Vybavenie sťažnosti** - odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.

(7) **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

(8) **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti** je novou sťažnosťou proti postupu n.o. pri vybavovaní alebo pri odložení sťažnosti.

### Článok 3

#### Prijímanie a centrálna evidencia sťažností

(1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.

(2) Sťažnosť, ktorá bola podaná n.o. telefaxom alebo elektronickou poštou, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí svojím podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Sťažnosť podaná n.o. elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za sťažnosť podanú písomne.

(3) Prijímanie písomných sťažností n.o. zabezpečuje podateľňa n.o. za účelom evidovania v evidencii záznamov. Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov n.o. prijímať sťažnosti a tieto postúpiť na podateľňu n.o. v deň ich prijatia. Po zaevidovaní v evidencii záznamov podateľňa bezodkladne postúpi sťažnosť riaditeľovi n.o. na zaevidovanie v centrálnej evidencii sťažností n.o.

(4) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje riaditeľ n.o. a v jeho neprítomnosti zástupca riaditeľa n.o.

Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam (príloha č. 1 týchto zásad). Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § 5 ods. 4 - 6.

(5) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v centrálnej evidencii sťažností n.o, ktorú vedie riaditeľ n.o., pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.

(6) Osoba, ktorej bola doručená zásielka na meno, ak zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.

### Článok 4

#### Príslušnosť na prešetrovanie a vybavovanie sťažností

(1) Sťažnosti proti činnosti n.o. a zamestnancov mesta prešetruje a vybavuje:

a) Dozorná rada n.o.

- proti činnosti riaditeľa n.o.
- proti odloženiu sťažnosti
- proti vybaveniu sťažnosti

b) Riaditeľ n.o.

- proti zamestnancom n.o.
- proti odloženiu sťažnosti
- proti vybaveniu sťažnosti

(2) Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť.

## **Článok 5 Dozorná rada**

(1) Dozorná rada je kontrolný orgán n.o., ktorý dohliada na činnosť n.o.

(2) Dozorná rada má 3 členov, ktorých volí a odvoláva správna rada.

(3) Členom dozornej rady nemôže byť člen správnej rady a riaditeľ.

(4) Dozorná rada sa schádza podľa potreby v súlade so štatútom n.o. a v prípade prešetrovania sťažnosti tak, aby boli zachované zákonné lehoty pre vybavovanie sťažností. Dozornú radu zvoláva predseda dozornej rady, ktorého si zvolia spomedzi seba členovia dozornej rady.

## **Článok 6 Základné pravidlá pri vybavovaní sťažností**

(1) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.

(2) Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.

(3) Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach sa podanie:

- vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).
- postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b/, § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach)
- odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach)
- vybaví § 18 až § 22 zákona o sťažnostiach.

(3) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

(4) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).

(5) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa.

(6) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

7) Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený

- a) zamestnanec n.o., ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi n.o., proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

(8) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti, ak zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti n.o., postúpi ho príslušnému orgánu VS.

(9) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrenie nemohlo zmať. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

(10) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h zákona o sťažnostiach).

(11) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, osoba príslušná na prešetrenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(12) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti (viď príloha č. 2 týchto zásad).

(13) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená sťažnosť odložiť v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach. O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach.

(14) O predĺžení lehoty (§ 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje riaditeľ n.o. V prípadoch sťažnosti proti činnosti riaditeľa n.o. rozhoduje o predĺžení lehoty dozorná rada n.o.

(15) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (podľa prílohy č. 3 týchto zásad).

## **Článok 7**

### **Kontrola vybavovania sťažností**

(1) Kontrolu vybavovania sťažností v n.o. vykonáva hlavný kontrolór Mesta Filákov.

(2) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

Správna rada schválila dňa: 02.02.2011

Ing. Mária Veliká  
riaditeľka n.o.

**Prílohy k zásadám:**

1. Písomný záznam o ústnej sťažnosti
2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti
3. Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

**Nezábudka, n.o., Záhradnícka 2, 986 01 Fil'akovo**

---

**Z Á Z N A M**  
**o ústnej sťažnosti**

**SŤAŽOVATEĽ** (u FO meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, u PO názov, sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať):

**PREDMET SŤAŽNOSTI:**

1. Sťažnosť je zameraná proti:\*
2. Sťažnosť poukazuje na nedostatky:\*
3. Sťažovateľ sa domáha:\*

Dňa..... o .....hod.

Záznam vyhotovil : .....

*Meno a priezvisko zamestnanca*

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti : .....

.....  
*meno a priezvisko*

.....  
*podpis sťažovateľa*

**Poznámka:**

*Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, orgán verejnej správy záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.*

.....  
*\*vyplní sa podľa zamerania sťažnosti*

Nezábudka, n.o., Záhradnícka 2, 986 01 Fil'akovo

---

**Z Á P I S N I C A**  
**o prešetrení sťažnosti**

**Predmet sťažnosti:** .....

**Obdobie prešetrovania sťažnosti:** .....

**Preukázané zistenia:**

.....  
.....  
.....

**Dátum vyhotovenia zápisnice :** .....

**Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :**

.....

**Meno, priezvisko a podpis riaditeľa n.o. alebo ním splnomocneného zástupcu :**

.....

**Povinnosť riaditeľa n.o. alebo ním splnomocneného zástupcu v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej :**

- 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,*
- 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,*
- 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,*
- 4. predložiť dozornej rade n.o. správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,*

**Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:** .....

**Potvrdzujeme prevzatie dokladov:** .....

**Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami**

---

**Prílohy:**



---

**Nezábudka, n.o., Záhradnícka 2, 986 01 Fiľakovo**


---

● ●

.....

.....

(sťažovateľ)

● ●

<i>Sťažnosť č.</i>	<i>Vybavuje/linka</i>	<i>Vo Fiľakove</i>	<i>Dátum</i>
--------------------	-----------------------	--------------------	--------------

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Dňa ..... bola Nezábudka, n.o., doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate....., poukazujete./\* na..... .  
(opísať predmet sťažnosti)

Šetrením sťažnosti dňa ..... bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *neopodstatnená* // *opodstatnená*./\*

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....  
.....

(Uviesť konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia- podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i). ) Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)

*meno, priezvisko a podpis*

---

\*./vybrať

---

Telefón                      Fax                      E-mail                      Internet                      IČO